

INDICE

Prefazione	IX
Introduzione	XI

CAPITOLO I

PRIMA DELLA MEDIAZIONE

In principio era il verbo

1. Comunicazione e persuasione.	1
2. Facilitare la negoziazione	7
3. Il conflitto e le parti	10
4. Origine, oggetto e causa del conflitto	13
5. Stili di mediazione	16

CAPITOLO II

AVVIO DELLA MEDIAZIONE

I Fratelli calzolari

1. Assiomi della comunicazione	25
2. Face saving	32
3. Comunicazione non verbale	34
4. Carte, tempi e consulenti	39
5. Avvio	41
6. Regole	47

CAPITOLO III

ANALISI ED ESPLORAZIONE

Il caso Perroquet

1. Domande	51
2. Parafrasi	56
3. Riassunto	60
4. Riformulazione	61
5. Analisi ed esplorazione	63
6. Approfondimenti giuridici	74
7. Tempi verbali e periodo ipotetico	75
8. Ristrutturare il sistema	77

CAPITOLO IV

VERSO LA SOLUZIONE

Il caso Valentina

1. Creatività	83
2. Problem solving	86
3. Tecniche creative	94

CAPITOLO V

LA CHIUSURA

Tutto è bene quel che finisce ...

1. L'accordo	103
2. Approfondimenti giuridici	111
Conclusioni	117
Per ulteriori approfondimenti	119
Sugli Autori	121